

SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA
WISDOM *COFFEE SHOP* MADIUN)



Oleh:
Rizkia Andretti Putra
NPM. 190324676

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS DI WISDOM
***COFFEE SHOP*)**



Oleh:

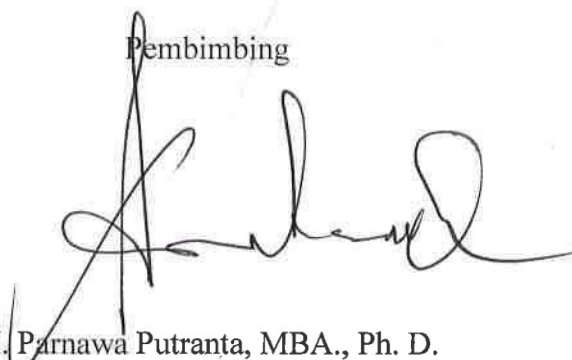
Rizkia Andretti Putra

NPM. 190324676

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Yogyakarta, 06 Agustus 2025

Pembimbing


M. Parnawa Putranta, MBA., Ph. D.

Skripsi

**PENGARUH KEPUASAAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA WISDOM COFFEE SHOP DI MADIUN)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Rizkia Andretti Putra

NPM: 190324676

**Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 18 November 2025**

**dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Drs. Martinus Parnawa Putranta MBA., PH.D

Anggota Panitia Penguji

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D

Api Adyantari, SA., MBA

Yogyakarta,

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Wenefrida Mahestu Novianandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS DI WISDOM
COFFEE SHOP)**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam penelitian ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi Sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 06 Agustus 2025

Yang menyatakan



Rizkia Andretti Putra

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di WISDOM *Coffee Shop*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini 500 konsumen dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 60 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner. Teknik pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji F, dan uji R^2 . Hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT yang menjadi pedoman dalam hidup saya, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya selalu dikuatkan dan dimampukan untuk menyelesaikan skripsi.
2. Orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis sehingga proses penulisan skripsi berjalan dengan lancar.
3. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Teman-teman yang telah menemani, memberikan dukungan, nasehat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
5. Keluarga “Sing Penting Yakin” yang selalu memberikan dukungan kepada

penulis sehingga penulis selalu semangat untuk menyelesaikan skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan, karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Yogyakarta, 23 Juli 2025

Rizkia Andretti Putra

MOTTO

“Dunia boleh saja menahanku, Ku punya Doa Ibu”

Tapi – Perunggu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi, Objek, dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel	28

D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Pengukuran Variabel.....	30
D. Instrumen Penelitian	31
F. Metode Pengujian Instrumen.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Uji Instrumen Penelitian	39
B. Deskripsi Responden	40
B. Pembahasan.....	51
BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	25
Tabel 3.1 Kriteria Pengukuran Variabel	37
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.3 Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.4 Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.5 Uji Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4.6 Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.7 Uji F	57
Tabel 4.8 Uji t	57
Tabel 4.8 Uji R^2	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 4.2 Pendidikan Terakhir Responden	49
Gambar 4.3 Usia Responden.....	49
Gambar 4.4 Responden Pernah Berkunjung.....	50
Gambar 4.5 Frekuensi Responden Berkunjung	50
Gambar 4.6 Responden Terakhir Berkunjung	51
Gambar 4.7 Penghasilan Responden.....	52